وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريـــد المصـــري

EGYPT POST
فوق الجميع (logo text: في قلب مصر)

قطـــاع التسويـــق وخدمة العملاء
الإدارة العامة لخدمة العملاء
إدارة خدمة العملاء وتنشيط مبيعات وجه بحري

القاهرة في: ٢٠١٤/١/١٣

إلى : السيد الأستاذ/ مدير عام منطقة بريد

الموضوع : المنشور الإدارى رقم "٥٢٨" والمؤرخ ٢٠١٣/١٠/٨ بخصوص" تبسيط إجراءات التعاقد وعدم الإزدواج للوصول إلى عقود نمطية لكل خدمة"

بالإشارة إلى الموضوع بعالية، حيث ورد بالمنشور بالبند { أولاً} " ترفع الطلبات الواردة من الشركات والهيئات بمختلف تصنيفاتها إلى قطاع الخدمات المتكاملة وذلك لدراستها بالتنسيق مع الجهات المعنية بالهيئة بغرض إعداد عرض مالى وفني للجهه صاحبة الطلب بشأنها وذلك بعد الحصول على موافقة الجهات المسئولة بالهيئة تمهيداً لبدء تقديم الخدمة للجهه الطالبة"

وبناءاً على ذلك ووفقاً لما تم الإتفاق علية بالإجتماع المنعقد بتاريخ ٢٠١٣/١٢/١ برئاسة السيد الأستاذ/رفعت شبل نائب رئيس مجلس الإدارة لشئون المناطق بخصوص " بحث آلية تنفيذ المنشور" { مرفق صورة من محضر الإجتماع والبنود التى تم الإتفاق عليها } نود الإشارة إلى مايلي :

- فى حال جذب شركة للتعامل في الخدمات التي يقدمها البريد المصري يقوم مدير/رئيس قسم التسويق وخدمة العملاء بإعداد مذكرة بما تم عرضة على العميل مستوفية كافة طلبات العميل معتمدة من السيد/مدير عام المنطقة إلى قطاع التسويق وخدمة العملاء – الإدارة العامة لخدمة العملاء .
- يقوم قطاع التسويق وخدمة العملاء من خلال الإدارة العامة لخدمة العملاء بالعرض والمتابعه مع الساده/قطاع الخدمات المتكاملة وذلك بالتنسيق مع إدارات المناطق البريدية لإتخاذ الإجراءات اللازمة لإتمام التعاقد .

هذا للعلم والتفضل بإتخاذ ماترونة مناسباً ..،

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ..،

مدير خدمة العملاء
وتنشيط مبيعات وجه بحري
. عبد الرحمن قاسم

مدير عام خدمة العملاء
رفعت السعيد

العنوان "جزيرة بدران & أول شارع شبرا & عمارة السبيل & قطاع التسويق وخدمة العملاء &الدور السابع"
Tel: 02-35351669
Fax: 02-25800842
E-mail: m_abdelrahman@egyptpost.org

التعليمات العامة المنظمة لعمل إدارات وأقسام التسويق وخدمة العملاء بالمناطق البريدية

١) تفريغ أخصائى خدمة العملاء بالمكاتب البريدية للقيام بمهام وظيفتهم الموكلة إليهم ببعض المناطق البريدية وذلك حتى يتسنى تحقيق المستهدف منهم فى رفع إيرادات المنطقة، حيث يتم إسناد أعمال شبابيك بالمكاتب البريدية إليهم

٢) ضرورة الإلتزام بخطط العمل المرفقة من الإدارة العامة لخدمة العملاء لإدارات التسويق وخدمة العملاء بالمناطق البريدية، والعمل على تذليل كافه العقبات للوصول إلى تحقيق المستهدف منها

٣) التأكيد على تحديد الإختصاصات داخل إدارات وأقسام التسويق وخدمة العملاء بالمناطق البريدية،والخاصة بتقسيم أخصائى التسويق وخدمة العملاء إلى{أخصائى خدمة العملاء بالمكاتب البريدية&أخصائى تنشيط مبيعات"القيام بزيارات ميدانية للعملاء "}

٤) التأكيد على آليات العمل والمهام داخل إدارات وأقسام التسويق وخدمة العملاء بالمناطق البريدية والمتمثلة فيما يلي:

- فتح ملف لكل أخصائى على حدة يشتمل الملف على خطط العمل والإنجازات الدورية فى مجال العمل
- يقوم أخصائى التسويق وخدمة العملاء بالمناطق البريدية بتنشيط المبيعات من خلال الزيارات الميدانية للشركات والمؤسسات العاملة فى المنطقة المحيطة
- جميع تحركات السادة/أخصائى التسويق وخدمة العملاء الخاصة بخطة الزيارات الميدانية للعملاء من إختصاص السيد/مدير/رئيس قسم التسويق وخدمة العملاء بالمنطقة ويتم إعتمادها من السيد/مدير عام المنطقة
- فى حال جذب شركة للتعامل في الخدمات التي يقدمها البريد المصري يقوم مدير/رئيس قسم التسويق وخدمة العملاء بإعداد مذكرة بما تم عرضة على العميل مستوفية كافة طلبات العميل معتمدة من السيد/مدير عام المنطقة إلى قطاع التسويق وخدمة العملاء
- يقوم قطاع التسويق وخدمة العملاء من خلال الإدارة العامة لخدمة العملاء بالعرض والمتابعه مع الساده/قطاع الخدمات المتكاملة وذلك بالتنسيق مع إدارات المناطق البريدية لإتخاذ الإجراءات اللازمة لإتمام التعاقد

٥) ضرورة الإلتزام التام بتقارير الإنجاز الشهرى وخطط العمل لإدارات وأقسام التسويق وخدمة العملاء بالمناطق البريدية والتى تشتمل على مايلي:

- ضرورة إرسال صورة من الخطة الشهرية لإدارة/قسم التسويق وخدمة العملاء وذلك قبل بداية الشهر الجديد معتمدة من السيد/مدير عام المنطقة والتى يجب أن تشتمل على البنود الآتية :
  - خطة مرور مدير/رئيس قسم التسويق وخدمة العملاء على المكاتب البريدية وخطة الزيارات الميدانية للعملاء لتنشيط المبيعات
  - خطة السادة/أخصائى التسويق وخدمة العملاء بالنسبة للمكاتب البريدية وخطة الزيارات الميدانية للعملاء لتنشيط المبيعات
- ضرورة الإلتزام بنظم التقارير الشهرية والمرفقة من الإدارة العامة لخدمة العملاء والتي ترتكز فى المقام الأول على القيمة المضافة لأخصائى التسويق وخدمة العملاء فى زيادة إيرادات المناطق البريدية
- التأكيد على آليات تبادل التقارير بين إدارات وأقسام التسويق بالمناطق البريدية والإدارات المركزية التابعه لقطاع التسويق وخدمة العملاء، حيث يتم إرسال تقارير الإنجازات الشهرية لإدارة/قسم التسويق وخدمة العملاء نهاية كل شهر "حيث يجب إرسالها أولاً عن طريق البريد الإلكتروني،ثم متابعه إرسالها بالبريد المصلحي بعد إعتماد السيد/مدير عام المنطقة "

وبناءاً على ذلك يرجي من سيادتكم التفضل بالإطلاع والموافقة على تعميم هذة التعليمات على كافة أخصائى التسويق وخدمة العملاء بالمنطقة .

شاكرين لسيادتكم حسن تعاونكم معنا..،

العنوان "جزيرة بدران & أول شارع شبرا & عمارة السبيل & قطاع التسويق وخدمة العملاء &الدور السابع

Tel: 02-35351669
Fax: 02-25800842
E-mail: m_abdelrahman@egyptpost.org